

السمعة التنظيمية وتأثيرها على الاستدامة التنظيمية / بحث تحليلي في قسم الطوارئ / مستشفى اليرموك التعليمي

م. ايمان حسين فضلي¹

eman.hussein@moheer.edu.iq

م. زينب كامل كاظم²

Zainab.kamel@moheer.edu.iq

أ.م.د. عباس محمد حسين³

abbas.mohammedh@nahrainuniv.edu.iq

المستخلص : يهدف البحث الى توضيح دور السمعة التنظيمية في تحقيق الاستدامة التنظيمية ،ولغرض اختبار اهداف البحث، تم وضع فرضيات علمية توضح طبيعة العلاقة بين المتغيرات المدروسة إذ اعتمد البحث على دراسة السمعة التنظيمية كمتغير مستقل بالإضافة الى ثلاث ابعاد التي تمثل المتغير الاستجابي لتحقيق الاستدامة التنظيمية (الابداع ، المسؤولية الاجتماعية ، واخيرا جودة الخدمة)اعتمد البحث على استمارة الاستبانة كمصدر لجمع المعلومات وتم توزيعه على(موظفي قسم الطوارئ / مستشفى اليرموك التعليمي) بلغ عدد الاستبانات المسترجعة (99) استبانة من اجمالي (110) استبانة موزعة، بنسبة استجابة (90%)، وشملت كل استبانة (21) فقرة ، وقد تم تحليل البيانات وجمعها وتم اختبار الفرضيات باستخدام الاساليب الاحصائية (SPSS v23) ، احتسبت النتائج من خلال عدد من الحزم الاحصائية منها" معامل الاختلاف، المتوسط ألسابي , شدة الاستجابة , معامل الارتباط سبيرمان واخيرا الانحراف المعياري" اثبتت النتائج وجود علاقة ارتباط موجبة قوية بمعامل ارتباط (0,996) ومعامل تحديد (0,982) ومن ابرز الاستنتاجات (ضعف المسؤولية الاجتماعية، محدودية الابتكار ، عدم تجانس الادراك التنظيمي) ومن اهم التوصيات العملية (تبني استراتيجية واضحة ، اطلاق برامج مجتمعية مستدامة ، انشاء نظام حوافز لتشجيع تقديم الافكار).

الكلمات المفتاحية : الاستدامة التنظيمية , السمعة التنظيمية , الابداع , المسؤولية الاجتماعية , جودة الخدمة

1. المقدمة

تسهم السمعة التنظيمية في ترسيخ الثقة بالمنظمات عند مواجهة الأزمات، وتساعد المنظمات على توفير مناخ تنظيمي يسهم في زيادة رأس مالها وتساعد على تحقيق اهدافها المحددة وجذب الموظفين المتميزين لديها مع تعظيم الجوانب الايجابية والحد من الآثار السلبية فيها مع التأكيد على تقليلها والحد منها كما ان موضوع

¹ المدرس ايمان حسين: قسم البرنامج الحكومي- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي - بغداد-العراق.

² المدرس زينب كامل: قسم البرنامج الحكومي- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي - بغداد-العراق.

³ الأستاذ الدكتور عباس محمد: كلية اقتصاديات الاعمال- جامعة النهرين - بغداد-العراق.

الاستدامة التنظيمية حظي باهتمام واسع من قبل المنظمات بجميع مجالاتها الحكومية والخاصة إذ أصبحت الاستدامة التنظيمية هدفا تسعى لتحقيقه المنظمات لتتمكن من الاستمرار في التكيف مع المتغيرات البيئية والاقتصادية والاجتماعية وان الاستدامة التنظيمية تعني استمرارية الاداء الفعال مع تحقيق التوازن بين الاهداف الاجتماعية والبيئية والاقتصادية وإشارة الى ما ذكر في اعلاه احتوى البحث أربعة مباحث إذ تم تقديم منهجية البحث ضمن المبحث الاول، وفيما يخص المبحث الثاني فتضمن الجانب النظري، والمبحث الثالث شمل الجانب العملي ، وفي النهاية احتوى المبحث الرابع على الاستنتاجات والتوصيات ليختم البحث بالمصادر.

المبحث الاول / منهجية البحث

اولا: مشكلة البحث

اذ تعتبر السمعة التنظيمية المرآة العاكسة للاستدامة التنظيمية وان السمعة غير الجيدة للمنظمة تؤثر في ثقة اصحاب المصلحة، ستشكل عائقا في استقطاب الموظفين للعمل فيها ومن خلال معرفة دور السمعة التنظيمية وتأثيرها على الاستدامة التنظيمية في قسم الطوارئ / مستشفى اليرموك التعليمي عن طريق تحديد علاقة الاثر ويجاد الارتباط الذي يعكسه الموظفون في القسم ومن خلال الدراسة الميدانية لذا يمكن " صياغة مشكلة البحث " بالأسئلة الآتية :

- ماهي اهم ابعاد السمعة التنظيمية وتأثيرها على الاستدامة التنظيمية ؟
- ما هي علاقة الارتباط بين السمعة التنظيمية وابعاد الاستدامة التنظيمية (البيئية والاقتصادية والاجتماعية) في القسم المبحوث ؟
- ما هو مستوى التأثير المباشر للابعاد السمعة التنظيمية في الاستدامة التنظيمية بأبعادها التي تم عرضها في هذا البحث؟

واستنادا لما ذكر , تظهر المشكلة الاساسية للبحث في اثبات دور السمعة التنظيمية في الاستدامة التنظيمية لقسم الطوارئ لمستشفى اليرموك التعليمي .

ثانيا: اهمية البحث :

تظهر اهمية البحث بالاتي :

- 1- يجمع البحث بين متغيرات السمعة التنظيمية بأبعادها (الابداع , المسؤولية الاجتماعية وجودة الخدمة) لتكوين توليفة جديدة ناتجة من مستوى التأثير المتبادل بين هذه الابعاد مع متغير الاستدامة التنظيمية بأبعادها (البيئية , الاجتماعية والاقتصادية) .
- 2- كما وتبرز اهمية البحث بأنه يساهم بالكشف عن مدى توافر الشفافية وممارستها مع لفت انظار ادارتها في قسم الطوارئ مستشفى اليرموك التعليمي مما يحافظ على السمعة التنظيمية بشكل علمي ومدرّس مستند الى افكار ادبية وعلمية مما ينتج اضافات علمية للمكتبات العراقية والعربية .

3- يمكن ملاحظة أهمية البحث من خلال التوصيات والاستنتاجات التي يتم التوصل إليها والتي بدورها تحدد طبيعة التأثير والارتباط بين السمعة التنظيمية والاستدامة التنظيمية وبالنتيجة مدى افادة المنظمات من هذه التوصيات و الاستنتاجات .

ثالثاً: اهداف البحث

حقق البحث الاهداف الآتية :

- 1- التعرف على مدى استغلال المنظمة عينة البحث لجودة الخدمة وعن توفر المسؤولية الاجتماعية والابداع في تحقيق سمعة تنظيمية خاصة بها بين المنظمات الاخرى .
- 2- الاضافة العلمية والمعرفية لموضوع السمعة التنظيمية وموضوع الاستدامة التنظيمية لتكون مرجعاً للباحثين في الدراسات المستقبلية.
- 3- تشخيص وتحديد دور السمعة التنظيمية عند موظفي قسم الطوارئ " عينة البحث " وتأثيرها في تحقيق الاستدامة التنظيمية .
- 4- قياس اثر وطبيعة تحقق العلاقة بين السمعة التنظيمية والاستدامة التنظيمية في القسم المبحوث.

رابعاً : فرضيات البحث :

- 1- " كلما ارتفع مستوى السمعة التنظيمية، ارتفع مستوى الاستدامة التنظيمية بأبعادها لدى موظفي قسم الطوارئ في المستشفى المبحوثه " .
- 2- " تسهم السمعة التنظيمية في تعزيز الاستدامة التنظيمية بأبعادها لدى موظفي قسم الطوارئ في المستشفى المبحوثه " .

خامساً: مجتمع البحث :

تمثلت عينة البحث بالموظفين في قسم الطوارئ الذي يضم مجموعة من الاطباء والممرضين والمحليين وعدد من التخصصات الاخرى ويضم المبنى ردهة طوارئ جراحية وأخرى باطنية، و ردهة إنعاش رئوي بسعة 18 سريراً، وصيدلية ومختبراً ومصرف دم، وتم تزويد المبنى بأجهزة الرنين والمفراش والأشعة، ومنظومة مراقبة حديثة، وباقي الخدمات تكونت عينة الدراسة من (99) مشاركاً .

سادساً: ادوات البحث واساليبه الاحصائية

اذ تم اعداد الاستبانة بالاعتماد على دراسة (الكبيسي, 2023) فيما يخص متغير السمعة التنظيمية " و دراسة (نصيف واخرون, 2023) بخصوص ابعاد الاستدامة التنظيمية وقد تم اختيارها لتتلاءم مع العينة المبحوثه، حيث شملت عينة البحث قسم الطوارئ/ مستشفى اليرموك العلمي لتطبيق الدراستين وللحصول على هدف البحث الرئيسي والمتضمن "دور السمعة التنظيمية في تحقيق الاستدامة التنظيمية " استخدمت الأساليب الإحصائية التالية :

- 1- (الوسط الحسابي والنسب المئوية) لمعرفة مستوى وأهمية المتغيرات .

2- (معامل الاختلاف والانحراف المعياري) لقياس التشتت المطلق والنسبي لقيم الاجابات عن الوسط الحسابي.

3- معامل الارتباط (Spearman)) تستعمل كأداة اللامعلمية لقياس درجة ونوع العلاقة بين المتغيرات.

سابعا : منهج البحث : أعتمد البحث على " المنهج الوصفي التحليلي للحصول على البيانات من مجتمع البحث".

ثامنا : صدق الاستبانة وثباتها:

تم الاعتماد على اختبار(الفا كرو نباخ) وهو واحد من اختبارات الثبات الاحصائية الاساسية لتحليل (بيانات الاستثمار الاحصائية) حيث تبين بأن معامل الفا كرونباخ لفقرات الاستبانة(0.996) والذي يشير لوجود ارتفاع بالثبات في المحور الاداري "للاستبانة"، وبالنسبة الى صدق المقياس احتسب باستخدام معامل الثبات عن طريق المعادلة

$$\frac{\text{الصدق}}{\text{معامل الفا كرونباخ}} = \text{معامل ثبات الاستبانة فيمكن استنتاجه :}$$

$$\text{معامل الفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)} = 0.996 = \text{معامل الثبات}$$

$$0.997 \sqrt{0.996} = \text{معامل الصدق}$$

المبحث الثاني / الجانب النظري

اولا : السمعة التنظيمية :

1- مفهوم السمعة التنظيمية :

إن السمعة لديها العديد من التعريفات لكافة التخصصات، وهي مصطلح متعدد فیراها المحاسبون نوع من الشهرة اذ تتقلب قيمتها في الأسواق وتعتبر تفضيل غير محدد، وإن السمعة مصدر للميزة التنافسية وبما إننا حددنا بكونها لكافة التخصصات، فإنها مجموعة من التقييمات والتصورات لجميع أصحاب المصلحة المعنيين فيما يخص الأداء والخدمات والمنتجات والمنظمات والأفراد وغيرها (Wiedmann & Buxel 145:2005)

جدول رقم (1)

مفهوم السمعة التنظيمية

المفهوم	الباحث , السنة , الصفحة
هي خلاصة الانطباعات والتقييمات التي يشكلها اصحاب المصلحة (الموظفين , العملاء , المستثمرون , والمجتمع) بشأن الاداء المالي , , السلوك العام والانجازات الاخرى للمنظمة .	Helm,2011:657

هي الثقة والمزايا والخصائص الإضافية المقدمة لزبون ما وجميعها تكون ذات قيمة للمنظمة وبالتالي تخلق الولاء التنظيمي الذي ينتج شعور الموظفين بشكل أفضل تجاه منظماتهم وبذلك هو مزيج من خصائص ملموسة وغير ملموسة	Mckeowng,2012: 67
التمثيل الادراكي للأفاق المستقبلية والاجراءات السابقة للمنظمة التي تضيف جاذبيتها العامة للمكونات الاساسية عند مقارنتها بالمنافسين الآخرين وهذه الاجراءات بأن السمعة تؤدي دورها الرئيسي بين مختلف اصحاب المصلحة (الزبائن , المستثمرين , الموظفين , المجهزين , السياسيين , المنظمات غير الحكومية) ضمن ابعاد معينة (جودة المنتج , خدمة الزبائن , علاقات الموظفين , الاداء المالي وراس المال الفكري)	Hossein et al, 2017: 106
تقييم العملاء والمستفيدين لمقدرة المنظمة على تلبية متطلباتها وانطباعهم عن سياساتها وأعمالها، وعندما يكون رأيهم أكثر إيجابية وبالتالي أكثر دعماً للمنظمة، واستمروا بالتعامل معها.	Al shuqairat,2021:13
قدرة المنظمة على تحسين صورتها أمام أصحاب العلاقة من خلال اهتمامها بتحسين جودة خدماتها المقدمة، ومن خلال مسؤولياتها الاجتماعية، والإبداع في تقديم الخدمات، وذلك بقدرتها على جذب العاملين الموهوبين	فتحي وطه , 2019 :484

المصدر : من تصميم الباحثين بالاعتماد على المصادر اعلاه

2- ابعاد السمعة التنظيمية :

للمسعة التنظيمية مجموعة من الابعاد ومنها :

أ- الإبداع :

ذكر (Gerlovina,2011:5) إن الإبداع لديه تسلسل هرمي، متكون من فكرة جديدة مناسبة ومؤثرة والفكرة تكون جديدة، لم يسمع عنها سابقا، و الموظفين المبدعين يتميزون بأن لهم تقييم عالٍ من عدد من الصفات، منها ارتفاع الطاقة الحسية ، المصالح الواسعة، الخبرة، الثقة بالنفس وغيرها وأشار إليها (Biniari,2011:199) بكونها عملية اجتماعية تفاعلية، مما يؤدي إلى إثارة العواطف المختلفة، ودور العواطف في تعزيز وحل المشكلات، وبالتالي اتخاذ القرارات السليمة في الإبداع، مما يؤدي إلى تولد فكرة وسلوك إبداعي في المنظمة وبشكل مستمر.

ب- المسؤولية الاجتماعية :

تظهر المسؤولية الاجتماعية عن طريق التفاعل مع المجتمع وان يصب الاهتمام بتوقعات وتطلعات تظهر هذه الالتزامات في تنفيذ الأنشطة الاجتماعية التي تساعد وتدعم التواصل وبناء الجسور والتفاعل مع المجتمع المحيط مع توفير ظروف صحية مع التركيز على معاملة الموظفين بلطف واحترام ويمكن ملاحظتها بالأمان والمصادقية في تعامل المنظمة مع زبائنها ومنافسيها (السبعوي والبدراي , 2023 : 73) ولقد ولدت

المخاوف الدولية المتزايدة عن الاستدامة البيئية للمنظمات بأنها كشفت عن انشطتها المتضمنة المسؤولية الاجتماعية لذا توجب على مدراء المنظمات وقادتها منهم هذه الأنشطة وان تتضمن مسؤولية اجتماعية وبيئة مستدامة مع الحفاظ على المنظمة ضمن المنافسة الاقتصادية (Canh et al, 2022:2)

ج- جودة الخدمة :

ان الاهتمام بالجودة تعتبر ظاهرة مهمة تسعى جميع المنظمات ان تتبناها للارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها حتى ترتقي الى درجة التمييز وتعتبر الجودة من القضايا الادارية التي يهتم بها المدراء والعاملون لنتمكن من رفع مستوى الخدمات من الناحية الخدمية والانتاجية ولتحسين جودة الخدمات لان الجودة هي من تمد المنظمة بالزبائن والارباح والموردين (عبد الله, 2023 : 2996) وكما وبين (أغا, 2023 : 202) بأن جودة الخدمة يمكن اخذها من وجهة نظر الزبون وهي ملائمة هذه الخدمة لاستعمالاته ومن وجهة نظر مقدم الخدمة فهي ان تطابق المعايير الموضوعة سابقا .

ثانيا : الاستدامة التنظيمية :

1. مفهوم الاستدامة التنظيمية :

أصبح للاستدامة التنظيمية اهتمام عالمياً في بيئة اليوم وضرورة من ضرورات لكل منظمة وقد حدث تطور في مفهوم الاستدامة التنظيمية منذ الخمسين سنة الماضية أكد (Levens 2013, 21) ما زال يساء فهم الاستدامة البيئية للأعمال على أنها تجديد للحركة الخضراء في الستينات اذ لا تقتصر الاستدامة التنظيمية على العوامل البيئية التقليدية مثل استخدامات الطاقة الخضراء , السيطرة على الانبعاثات , المحافظة على الموارد النادرة وغيرها اذ قدمت اللجنة العالمية المسؤولية عن البيئة والتنمية تعريفاً يعكس التوسع في الفكر وتعريف للاستدامة التنظيمية بأنها تنمية تشبع احتياجات الحاضر دون ان تمس بقدرة الاجيال القادمة على اشباع احتياجاتها الخاصة

وعرفها (Alexander Carlos, 2018:1) بأنها توجيه وتحديد عملية صنع القرار من المدراء باتجاه تكوين مكانة ومميزة تنافسية لامعة للشركة في بيئة الاعمال عن طريق تعزيز الجانب الاقتصادي والبيئي والاجتماعي التي تعمل به الشركة "

واشار اليها (goani و 2019:120) اساس الاستدامة في السياق التنظيمي مبني على مبدأ تعزيز و تثبيت النظم المجتمعية والاقتصادية والبيئية التي تعمل فيها المنظمة)

ولقد بين (الحد راوي و اخرون, 2020 : 510) بأنه ما تمارسه المنظمة للحفاظ على استدامة عملها و تؤدي من خلاله انشطتها بفعالية ضمن المستويات البيئية والاجتماعية والاقتصادية .

واوضح(Olaleye, elal , 2024 : 41) بان مفهوم الاستدامة التنظيمية حظي باهتمام كبير من العديد من التخصصات منها العلوم البيئية , الادارة والمسؤولية الاجتماعية وقد ساهم الباحثين من مختلف المجالات في تطوير

هذا المفهوم وإن الاستدامة التنظيمية متمثل بقدرة المنظمة على أن تلبي احتياجاتها الحالية دون المساس بالاحتياجات المستقبلية كما وأكد الباحثون يشمل هذا التعريف للأبعاد الاقتصادية والبيئية والاجتماعية كما وذكر الباحثون بأن هناك عوامل يجب توفرها كشرط اساس لنجاح الاستدامة التنظيمية وهي (Rahardjo,etal,2013:1-2)

أ- مقدار التزام المساهمين ليتم تشجيع الادارة على المشاركة في حل القضايا البيئية والاجتماعية.

ب- قوة النظام البشري الذي تعتمده الادارة .

ت- قدرة وامكانية الادارة على تحقيق مستوى أعلى من اداء الاستدامة .

ث- قدرة الادارة على ان تبني ثقافة مستدامة قوية تعكس مبادئ واهداف الاستدامة بشكل صحيح .

ج- امكانية الادارة على التعاون والاستفادة من اصحاب المصلحة الاقتصاديين وبطريقة متبادلة

2. ابعاد الاستدامة التنظيمية :

توجد ثلاثة ابعاد للاستدامة التنظيمية يمكن تفصيلها بالاتي :

أ. **الاستدامة البيئية :** اكد (Adomako etal,2019: 4) ان البعد البيئي للاستدامة هو الموقف الفلسفي للمنظمة التي يتم فيها إجراء العمليات بطريقة مستدامة بيئياً وبين (الطالبي وحسين , 2018: 360) بأن المنظمات المستدامة التي تتخذ الإجراءات عن طريق تقليل الآثار السلبية وتقوم باتخاذ القرارات التي تخص الموارد غير المتجددة وبشكل منصف لمستقبل الأجيال القادمة عن طريق التوازن بين قدرة النظام الأيكولوجي الداعم لها كما وبين (Emamisaleh& Taimouri, 2021:288-289) وإن البعد البيئي كونها عملية لها مدخلاتها ومخرجاتها، المدخلات هي عبارة عن مواد أولية تكون قابلة لإعادة التدوير، إذ يمكن يتم إعادة إدخالها إلى البيئة، والمخرجات تكون عبارة عن خدمات ومنتجات تكون ذات فائدة للبيئة، ولا تعرض دورة الحياة للخطر , كما وضح (Florez-Jimenez etal,2024:5) إن الالتزام الفاعل للموارد الطبيعية، تضمن سلامة البيئة والمحافظة على استدامة البيئة من خلال تقليل الآثار السلبية للأنشطة التي تؤدي إلى تدهور خدمات النظام البيئي، كما وعرفها بأنها مقياس تأثير المنظمة على البيئة الطبيعية مع ضمان التوازن بين التنمية البشرية والنظام البيئي عن طريق الالتزام بالاستخدام الفاعل للموارد، مع تقليل الآثار السلبية لأنشطة المنظمة على البيئة.

ب. **الاستدامة الاقتصادية :** بين (Zwawi&Wahab,2019:3) إن المنظمات يتم فيها قياس الاستدامة الاقتصادية عن طريق عوامل الخسارة والربح، مثل العائد على حقوق الملكية أو الأصول، نمو الأرباح، والخسائر، وتكاليف النقل، و الدخل بعد الضرائب، وتكاليف التسويق وذكره (Jeronen,2020:1) بأن الاقتصاد هو وسيلة للوصول إلى نتائج اجتماعية وبيئية، وإن القيمة الاقتصادية لوحدها غير كافية حتى تضمن الاستدامة الاقتصادية. هنالك تكامل بين القيم البيئية والاقتصادية والاجتماعية لاتخاذ قرارات ذات فاعلية ولطبيعة القيمة الاقتصادية الفردية، إنها تعطي الأولوية للحاضر، وتقوم بتخفيض القيمة المستقبلية بشكل كبير، ولهذا السبب تكون بعض العلاقات ضرورية للاستدامة الاقتصادية، إذ إنها ليست اقتصادية، ولكنها اجتماعية وبيئية وأخلاقية. وتعد هذه العلاقة الضرورية للمنظمات لتكون قادرة على حماية وعرض إنتاجها وقيمة

الموارد البيئية والاجتماعية على المدى القصير وأكد (Chaudhry & Chaudhry, 2023:6) لتتمكن المنظمة من أن تبقى متنافسة ومزدهرة في السوق، يجب عليها أن تنتج الموارد المالية، وأن تحافظ على الاستقرار الاقتصادي للوصول إلى النمو المستدام عن طريق التركيز على تحقيق الربحية المستدامة، مع توفير القيمة للمساهمين، مما يؤدي إلى الاستقرار والنمو المستدام، مع دعم الأجيال القادمة.

ت. الاستدامة الاجتماعية: وأشار (Masocha, 2019:81) بأن الاستدامة الاجتماعية تركز على المجتمع والتنمية الاجتماعية بشكل أساسي، وإن الاستدامة الاجتماعية تتحقق عندما تدعم الأنظمة والعمليات والهياكل والعلاقات الرسمية وغير الرسمية وذلك عن طريق قدرة الأجيال الحالية والمستقبلية على إنشاء وتكوين مجتمعات صالحة وصحية للعيش ويحتاج هذا البعد إلى أن تكون الشركات مسؤولة في تعاملاتها مع المستثمرين والمستهلكين والحكومة والموظفين عن طريق تحفيز الموظفين والمواطنين باستخدام آليات ترفع من قيمة المنظمة وبين (Fatourechi & Zarghami, 2020:3) إنها تشجيع وتطوير التكامل الاجتماعي، إضافة لتحسين نوعية الحياة لجميع شرائح المجتمع وعرفها (Nogueria et al, 2024: 2) بأنها القدرة على تعزيز التنمية، ورفاهية العاملين، وتسهيل الابتكار، وزيادة إنتاجية الشركات، وهذه المميزات جميعها تكون مسار للمنظمات وتعكس سعي المنظمات للحصول على ميزة تنافسية، وهذا يعكس اهتمام المنظمات والشركات بضرورة مشاركة المنظمة مع المجتمع وتفاعلها مع الموظفين، والسعي لتحقيق رفاهية الموظفين مع التزام المنظمة بالعدالة والمسؤولية الاجتماعية.

المبحث الثالث: الجانب العملي

1- النتائج وتحليلها وتفسيراتها على ضوء ما جاء بأراء العينة المبحوثة

لمعرفة واقع تأثير السمعة التنظيمية في الاستدامة التنظيمية للمنظمات الحكومية على ضوء مدى استجابة العينة، تم الأخذ بالتوزيعات التكرارية لإجابات عينة البحث والنسب المئوية لها وصولاً للوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لها، واخذ الباحث مقياس (Likert) الخماسي لغرض حصر اجابات العينة المبحوثة في البحث وتكون الاجابة محصورة بين (1-5) من خلال أربع مستويات بينها الجدول رقم (2) ويكون شامل لمستويين اذا ازاد عن الوسط الفرضي (3) فيكون جيد اذا ما تراوح بين (3-4) وجيد جداً اذا ما زاد عن (4) وسيتضمن مستويين فيما اذا انخفض عن الوسط الفرضي (3) فيكون ضعيفاً اذا تراوح بين (2-3) وضعيف جداً اذا ما انخفض عن (2).

جدول (2)

المستويات المحسوبة

قوة	جيد جداً	جيد	متوسط	ضعيف	ضعيف جداً
المتوسطات	5	4	3	2	1

المصدر : الحاسبة الالكترونية

أولاً: تفسير نتائج تحليل المتغير المستقل (السمعة التنظيمية) (X)

حُسب هذا المتغير بثلاث ابعاد فرعية وهي (الابداع ، المسؤولية الاجتماعية ، جودة الخدمة)، كما مبين في الجدول رقم (2) للأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف المتعلقة بإجابة العينة المبحوثة بخصوص المتغير المذكور، اذ يبين الجدول ادناه وسطاً حسابياً عاماً بلغ (3.14) وقد جاء اعلى من الوسط الفرضي (3) ، اما الانحراف المعياري العام ومعامل الاختلاف له (1.32) (42.13%) ويدل ذلك على ان السمعة التنظيمية متوفرة في المنظمة المبحوثة بمستوى متوسط يميل الى الايجابية.

الا ان الارتفاع في معامل الاختلاف يدل على وجود تباين كبير في آراء أفراد العينة ، مما يشير الى عدم وضوح او عدم توحيد ادراك العاملين لمفهوم السمعة التنظيمية داخل المنظمة حيث ان السمعة ليست مستقرة ادراكيا اذ بعض الموظفين يرونها جيدة ، واخرون يرونها لا وهذا يدل على ان المنظمة لا تمتلك سمعةً تنظيميةً متماسكةً داخلياً.

جدول رقم (3)

قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لإجابات افراد العينة لمقياس السمعة التنظيمية (X)

ت	العبارات	المقاييس		
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
	السمعة التنظيمية	3.14	1.32	42.14
أولاً	الابداع	3.07	1.45	47.27
1		3.03	1.49	49.10
2		2.73	1.58	58.05
3		3.44	1.38	40.04
ثانياً	المسؤولية الاجتماعية	2.82	1.19	42.39
4		2.31	1.16	50.04
5		3.40	1.32	38.90
6		2.74	1.23	45.07
ثالثاً	جودة الخدمة	3.54	1.39	39.23
7		3.48	1.22	35.11

43.74	1.56	3.57		8
41.86	1.49	3.57		9

المصدر : الحاسبة الالكترونية

1- الابداع (1X): -

حقق بعد الابداع وسط حسابي عام بلغ (3.07) وانحرافاً معيارياً (1.45) ومعامل اختلاف (47.27%) جاء اعلى من المتوسط العام ، لكنه يتميز بنشئت مرتفع.

يدل ذلك على ضعف الاستقرار في تطبيق الابداع ووجود اختلاف واضح بين العاملين ، سجلت الفقرة (2) التي تضمنت (تهدف المنظمة توفير فرص حقيقية لتطوير مستقبل عاملها ذو القدرات الادارية) اقل قيمة (2.73) مما يدل ضعف المنظمة للابداع من خلال توفير تطوير مستقبل العاملين ذو القدرات الادارية، وهذا يتفق مع المقولة التي تشير ان الابتكار في المنظمات التقليدية يكون غير مؤسسي.

2- بعد المسؤولية الاجتماعية (2X): -

جاء هذا البعد بوسط حسابي (2.82) وانحراف معياري (1.19) ومعامل اختلاف (42.39%) وهو اقل من الوسط الفرضي(3).

وهذا يدل على ضعف واضح في تبني المسؤولية الاجتماعية ومنها قلة اهتمام المنظمة بالأنشطة المجتمعية، وهذا يبين ان بعد المسؤولية الاجتماعية البعد الاضعف بين ابعاد السمعة التنظيمية ، مما يعكس فجوة استراتيجية في هذا الجانب.

كما وكانت الفقرة (4) وهي (تسعى المنظمة الى تقديم خدمات لموظفيها بمستويات عالية الجودة) ويبين ذلك ان المنظمة لا تدرك داخلياً كمؤسسة مسؤولة اجتماعيا وهذا ضعف في اشراك العاملين والاستجابة للمجتمع ويعد هذا البعد الاخطر لأنه يؤثر مباشرة على الصورة الذهنية الخارجية حيث يؤثر في اطار محدودية مشاركة العاملين في الانشطة المجتمعية.

3- بعد جودة الخدمة (3X): -

وقد حقق البعد هذا كما ورد في الجدول (3) وسطاً حسابياً عاماً بلغ (3.54) وانحراف معياري (1.39) ومعامل اختلاف (39.23%) وكان اعلى من الوسط الفرضي (3) يدل هذا على قوة الاداء التشغيلي واهتمام المنظمة بجودة الخدمة ، حيث كان جودة الخدمة اعلى بعد من ابعاد السمعة التنظيمية ، الا ان هذا الارتفاع ليس كافياً لرفع السمعة التنظيمية ككل نستنتج من ذلك ان جودة الخدمة لاتعد كافية لبناء سمعة تنظيمية قوية يتوافق ذلك مع الاتجاه الحديث الذي يذهب بان السمعة مفهوم متعدد الابعاد ولا يمكن تفسيره ببعد واحد.

ثانياً: تفسير ونتائج تحليل الاستدامة التنظيمية (Y)

تم قياس متغير الاستدامة التنظيمية بثلاث ابعاد (الاستدامة البيئية الاستدامة الاجتماعية ، الاستدامة الاقتصادية) حيث يبين الجدول رقم (4) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف المتعلقة بفقرات ابعاد

هذا المتغير كما صورته اجابات العينة المبحوثة ، إذ بلغ الوسط الحسابي الكلي للاستدامة التنظيمية (3.26) وهو اعلى من الوسط الافتراضي البالغ (3)، وبدى الانحراف المعياري العام ومعامل الاختلاف على التوالي (1.33)، (40.63%) هذه يدل على وجود تباين في ادراك المبحوثين وبهذا ان النتائج تشير الى ان الاستدامة التنظيمية حققت مستوى متوسط ، اذ تجاوز الوسط الفرضي ، مما يدل على وجود ممارسات الاستدامة داخل المنظمة ، لكنها ليست بالمستوى المطلوب .

ويمكن تفسير ذلك (اعتماد المنظمة على ممارسات تقليدية ، ضعف التكامل بين ابعاد الاستدامة).

جدول رقم (4)

قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لإجابات افراد العينة عموماً بصدد مقياس الاستدامة التنظيمية (Y)

ت	العبارات	المقاييس		
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
	الاستدامة التنظيمية	3.26	1.33	40.63
اولاً	الاستدامة البيئية	3.35	1.30	38.82
10		3.55	1.25	35.19
11		3.44	1.23	35.73
12		2.97	1.49	50.33
13		3.45	1.33	38.63
ثانياً	الاستدامة الاجتماعية	3.16	1.38	43.62
14		3.38	1.40	41.30
15		3.19	1.38	43.32
16		3.00	1.24	41.24
17		3.05	1.61	52.85
ثالثاً	الاستدامة الاقتصادية	3.28	1.32	40.17
18		3.46	1.32	38.08
19		3.27	1.37	41.83
20		3.10	1.29	41.59
21		3.29	1.39	42.12

المصدر : الحاسبة الالكترونية**وفيما يأتي تحليل لأبعاد متغير الاستدامة التنظيمية :****1- الاستدامة البيئية (1Y)**

بلغ الوسط الحسابي الكلي للبعد كما مبين في الجدول رقم (4) وهو (3.35) وهو فوق الوسط الفرضي ، وبتشتت عالي في الإجابة وانحراف معياري عام بلغ (1.30) ، ومعامل اختلاف (38.82%) مما يدل على مستوى متوسط وظهرت الفقرة (12) والتي تضمنت (تحرص المنظمة على ايجاد تقنيات وعمليات مبتكرة صديقة للبيئة) ضعفاً اذ بلغ الوسط الحسابي (2.97) فيما يتعلق بالابتكار البيئي، مما يدل على (اعتماد المنظمة على أساليب تقليدية، ضعف الابتكار في المجال البيئي) كما اظهرت النتائج مستوى مقبولاً ، مما يدل على قدرة المنظمة على الاستمرار مالياً.

2- الاستدامة الاجتماعية (2Y)

حقق بعد الاستدامة الاجتماعية وسطاً حسابياً كلياً كما موضح في الجدول رقم (4) بلغ (3.16) وهو حول الوسط الفرضي البالغ (3) ، وبتشتت عالي في الإجابات يؤكد الانحراف المعياري العام البالغ (1.38)، ومعامل اختلاف كلي (43.62%) يدل على (ضعف الاستدامة الاجتماعية، ارتباطها بضعف المسؤولية الاجتماعية)

جاءت بمستوى متوسط ، مع ضعف في الابتكار البيئي، مما يشير الى ان المنظمة تركز على الاجراءات الاساسية فقط.

3- الاستدامة الاقتصادية (3Y)

اظهرت النتائج الواردة في الجدول رقم (4) الى الاوسط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف المتعلقة ببعد الاستدامة الاقتصادية وحسب اجابات العينة المبحوثة اذ يبين الجدول المذكور انفاً وسطاً حسابياً عاماً بلغ (3.28)، وانحراف معياري عام (1.32) ومعامل اختلاف عام (40.17%) يدل هذا على استقرار نسبي يشير الى (قدرة المنظمة على الاستمرار اقتصادياً، لكن دون تكامل مع بقية الابعاد) ، حيث ظهرت ضعفاً، وهو ما يتفق مع ضعف بعد المسؤولية الاجتماعية في السمعة التنظيمية.

2- اختبار الفرضيات

في هذه الفقرة سيتم اختبار فرضيات البحث الارتباط والتأثير والتي صيغت على ضوء مخرجات الجانب النظري لوجود علاقة ما بين السمعة التنظيمية والاستدامة التنظيمية، وسنركز على اظهار معنوية هذه العلاقة وكالاتي:

1- علاقة الارتباط والتأثير بين السمعة التنظيمية والاستدامة التنظيمية:

اولاً- اثبتت في الدراسة الحالية الفرضية الرئيسية الاولى والتي مفادها " كلما ارتفع مستوى السمعة التنظيمية، ارتفع مستوى الاستدامة التنظيمية بأبعادها لدى موظفي قسم الطوارئ في المستشفى المبحوثة" وكما بينها

الجدول رقم(5) تعرض فيه مصفوفة الارتباط بين المتغيرين لتوضيح وتوفر النتائج المطلوبة لدعم الفرضية من عدمه وتحديد نسبة الدعم لها فيما اذا دعمت وظهرت النتائج في الجدول كمايلي:

يوضح الجدول رقم (5) حيث أظهرت نتائج تحليل الارتباط وجود علاقة ارتباط موجبة قوية جداً بين السمعة التنظيمية والاستدامة التنظيمية وكما افترضتها الفرضية الرئيسية الاولى، يبينه الجدول ادناه، اذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.996^{**}) عند مستوى معنوي (0.01) وهي قيمة موجبة مرتفعة جداً تقترب من الواحد الصحيح يدل على وجود علاقة ارتباط طردية قوية جداً بين المتغيرين وتشير هذه النتيجة الى انه كلما زادت قيم احد المتغيرين زادت قيم المتغير الآخر بدرجة متقاربة للغاية، الأمر الذي يعكس قوة العلاقة بينهما واتساقها، اما الأبعاد الفرعية فيبين الجدول(5) مصفوفة الارتباطات بين الأبعاد الفرعية للمتغيرين الرئيسيين والتي حققت بدورها علاقة ارتباط معنوية بين كل متغير من المتغيرات البحث ويدل هذا على وجود علاقة طردية شبه تامة أي ان زيادة السمعة التنظيمية تؤدي الى زيادة الاستدامة التنظيمية كما ان هذه القيمة المرتفعة تشير الى اعتماد الاستدامة بشكل كبير على السمعة مع ضعف تأثير متغيرات أخرى وكما يلي:.

قوة العلاقة بين (السمعة التنظيمية والاستدامة التنظيمية)

X : السمعة التنظيمية

Y : الاستدامة التنظيمية

الجدول رقم (5)

معاملات الارتباط بين متغيرات السمعة التنظيمية والاستدامة التنظيمية

المتغيرات	X1 الابداع	X2 المسؤولية الاجتماعية	X3 جودة الخدمة	العلاقات المعنوية	
				الأهمية %	الترتيب
Y1 الاستدامة البيئية	$.989^{**}$ P-value(0)	$.985^{**}$ p-value(0)	$.985^{**}$ P-value(0)	100%	3
Y2 الاستدامة الاجتماعية	$.983^{**}$ P-value(0)	$.988^{**}$ P-value(0)	$.978^{**}$ P-value(0)	100%	3

Y3 الاستدامة الاقتصادية		.988** P-value(0)	.989** P-value(0)	.980** P-value(0)	3	100%
العلاقات المعنوية	العدد	3	3	3	N=99 مستوى المعنوية = 0.01	
	الأهمية	%100	%100	%100		

وبلغ معامل ارتباط سبيرمان بين اجمالي السمعة التنظيمية والاستدامة التنظيمية (**0.996) موجب قوي عنده مستوى معنوية (0.01)
المصدر : الحاسبة الالكترونية

ثانياً- بينت الفرضية الرئيسية الثانية وهي " تسهم السمعة التنظيمية في تعزيز الاستدامة التنظيمية بأبعادها لدى موظفي قسم الطوارئ في المستشفى المبحوثة " يبينها الجدول رقم (6) حيث اظهرت نتائج تحليل الانحدار حيث بلغ معامل التحديد ($R^2=0.982$) مما يعني ان السمعة التنظيمية تفسر (98.2%) من التغيرات في الاستدامة التنظيمية.

كما بلغت قيمة (F) المحسوبة (قيمه عالية) وكما مبينة في الجدول رقم (وهي اكبر من القيمة الجدولية، مما يدل على معنوية النموذج، وحسب المعادلة الآتية:

$$Y = a + \beta X$$

ان القيم لمعادلة الانحدار : الاستدامة التنظيمية = 144 و 0 و 992 (السمعة التنظيمية)

$$Y = a + \beta X_1$$

$$Y = a + \beta X_2$$

$$Y = a + \beta X_3$$

وفيما يأتي القيم لمعادلة الانحدار : الاستدامة التنظيمية وأبعاد السمعة التنظيمية

$$\text{الاستدامة التنظيمية} = 0,546 + 0,886 (\text{الابداع})$$

$$\text{الاستدامة التنظيمية} = 0,180 + 1,09 (\text{المسؤولية الاجتماعية})$$

$$\text{الاستدامة التنظيمية} = 0,032 + 0,931 (\text{جودة الخدمة})$$

بينت النتائج ان المسؤولية الاجتماعية هي الأكثر تأثيراً تليها جودة الخدمة ثم يليها الابداع بالمركز الأخير ويدل هذا ان البعد الاجتماعي هو العامل الحاسم في تحقيق الاستدامة.

جدول رقم (6)
تحليل تأثير أبعاد السمعة التنظيمية في الاستدامة التنظيمية

المتغير التفسيري وابعاده	الثوابت		معامل التحديد (R ²)	قيمة (F) المحسوبة	قيمة (P) مستوى المعنوية	المتغير التابع ادارة الازمة التنظيمية (Y)
	α	B				
السمعة التنظيمية (X)	0.144	0.992	0.982	5359.24	0	معنوي
الابداع (x1)	0.546	0.886	0.937	1472.94	0	معنوي
المسؤولية الاجتماعية (x2)	0.180	1.09	0.971	3326.29	0	معنوي
جودة الخدمة (x3)	-0.032	0.931	0.950	1883.30	0	معنوي
N=99						
F=6.904 الجدولية						

المبحث الخامس: الاستنتاجات والتوصيات
الاستنتاجات:

- في ضوء نتائج التحليل الاحصائي للبيانات واعتمادا على ما ورد في الجانب النظري يمكن استخلاص مجموعة من الاستنتاجات العلمية الدقيقة وكما يلي:
- 1- أظهرت النتائج ان مستوى السمعة التنظيمية في المنظمة جاء بمستوى متوسط يميل الى الإيجابية، مما يدل على ان المنظمة تمتلك صورة مقبولة لدى العاملين، الا انها لا ترتقي الى المستوى المتميز بينما جاءت الاستدامة التنظيمية بنفس المستوى مما يعكس وجود ممارسات استدامة لكنها غير متكاملة او استراتيجية.
 - 2- **عدم تجانس الادراك التنظيمي:** بينت النتائج ارتفاع معامل الاختلاف، مما يشير الى وجود تباين واضح في إدراك العاملين تجاه السمعة التنظيمية والاستدامة، وهو ما يعكس ضعفا في وضوح السياسات او الاتصال الداخلي.
 - 3- **تفوق جودة الخدمة:** أظهرت النتائج ان بعد جودة الخدمة هو الأعلى بين ابعاد السمعة التنظيمية، مما يدل على كفاءة تشغيلية جيدة لدى المنظمة

- 4- **ضعف المسؤولية الاجتماعية :** تبين ان بعد المسؤولية الاجتماعية جاء في المرتبة الأخيرة ، مما يشير الى محدودية اهتمام المنظمة بالجوانب المجتمعية وضعف اشراك العاملين في الأنشطة الاجتماعية كما وتبين ان المسؤولية الاجتماعية هي الأكثر تأثيراً على الاستدامة مقارنة ببقية الابعاد.
- 5- **محدودية الابتكار :** أظهرت النتائج ان الابداع جاء بمستوى متوسط مع تشتت عالي ، مما يدل على ان الابتكار لا يتم بشكل مؤسسي وغياب بيئة تنظيمية محفزة للأبداع ، كما وبينت النتائج ضعف الابتكار في الاستدامة البيئية حيث ان المنظمة تعتمد على إجراءات تقليدية في الجانب البيئي، مع ضعف واضح في الابتكار اما بالنسبة الى الانفتاح الخارجي فكان ضعيفا لقلة التعاون مع جهات خارجية واستقطاب الأفكار الجديدة .
- 6- اثبتت النتائج وجود علاقة ارتباط موجبة قوية جداً بين السمعة التنظيمية والاستدامة التنظيمية وهذا يدل على ان السمعة التنظيمية تمثل عاملاً حاسماً في تحقيق الاستدامة وتبين من خلال نتائج الانحدار ان السمعة لها تأثير كبير جداً في التغير في الاستدامة التنظيمية.

التوصيات:

استناداً الى ما جاء بالاستنتاجات أعلاه يمكن تقديم مجموعة من التوصيات

- 1- نوصي بتبني استراتيجية واضحة لإدارة السمعة التنظيمية وتحسين الصورة الذهنية داخليا وخارجيا لتعزيز السمعة التنظيمية، ادخال الاستدامة ضمن الرويا والرسالة والاهداف الاستراتيجية للمنظمة اسهاماً في دمج الاستدامة مع الاستراتيجية وكما يمكن التحول نحو الإدارة الاستراتيجية من خلال الانتقال من إدارة تشغيلية الى إدارة استراتيجية مستدامة.
 - 2- إطلاق برامج مجتمعية مستدامة واشراك العاملين في الأنشطة الاجتماعية ودعم المبادرات البيئية والتعليمية لتطوير المسؤولية الاجتماعية (أولوية قصوى).
 - 3- انشاء نظام حوافز لتشجيع تقديم الأفكار الجديدة وتأسيس وحدات او فرق لدعم الابتكار لخلق بيئة داعمة للأبداع ، كما ويمكن تعزيز التعلم التنظيمي من خلال التعاون مع الجامعات والمراكز البحثية وتبادل الخبرات مع المنظمات الأخرى لتشجيع التعلم المستمر.
 - 4- توحيد السياسات التنظيمية لتحسين تدفق المعلومات داخل المنظمة وتقليل التباين في ادراك العاملين لتعزيز الاتصالات الداخلية.
 - 5- ربط الاستدامة بالأداء المالي وتطوير خدمات جديدة جذب عملاء جدد من خلال مبادرات مستدامة وتحقيق التوازن بين جودة الخدمة والمسؤولية الاجتماعية والابتكار لدعم الاستدامة الاقتصادية وتحقيق التكامل بين الابعاد .
 - 6- كما نقترح دراسة العلاقة بين السمعة التنظيمية والأداء المالي ، دراسة تأثير الثقافة التنظيمية على السمعة ، تحليل دور القيادة في تعزيز الاستدامة ، اجراء دراسات مقارنة بين منظمات مختلفة.
- المصادر العربية :**

- 1- اغا , ندى عبد الرزاق , (2023) قياس تكاليف جودة الخدمة التعليمية ودورها في تحسين اداء مديريات التربية في محافظة نينوى (انموذج مقترح) مجلة اقتصاديات الاعمال , المجلد (4) العدد (4) .
- 2- السبعوي , احمد خالد , البدراني , محمود شعبان (2023) الذكاء التنظيمي وانعكاسه على السمعة التنظيمية دراسة استطلاعية لآراء عينة من رؤساء الاقسام في جامعة الموصل , مجلة الاقتصاد والدراسات الادارية (EASJ) و مجلة الدنانير سابقا العدد (2) المجلد (31) .
- 3- الكبسي , عقبة نافع (2023) , الذكاء الاستراتيجي واثره في تعزيز السمعة التنظيمية : دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في مديرية تربية الانبار – قسم تربية الفلوجة , مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية المجلد (19) العدد (61) .
- 4- عبد الله , ياسين محمد (2023) تأثير الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمات : بحث تحليلي لآراء عينة من العاملين في شركة اسياسيل للاتصالات مجلة الدراسات الاقتصادية والادارية , المجلد (2) العدد (3) .
- 5- فتحي اسماعيل , عمار موسى , طه , منى حسنين , 2019 , دور الرفاهية النفسية بين السمعة التنظيمية والاداء الوظيفي دراسة تطبيقية على اعضاء هيئة التدريب بجامعة مدينة السادات , مجلة الدراسات التجارية المعاصرة , العدد الثامن , 526-481 .
- 6- نصيف , مروان عامر , انور , بهاء انور , احمد , سارة محمود (2023) دور مبادئ القيادة الرشيدة في تعزيز الاستدامة التنظيمية دراسة ميدانية في جامعة تكريت , المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية / عدد خاص لوقائع المؤتمر العلمي الدولي / السادس , / السنوي / السابع عشر

References:

- 1- Adomako, s., Amankwah- Amoah, J., Danso, A., Konadu, R., & Owusu – Agyei, s. (2019) Environmental sustainability Orientation and the performance of family and nonfamily firms, Business strategy and the environment, 28(6), 1250-1259 .
- 2- Al Shuqairat E. A., & Al-shura (2021) organizational reputation within the frame frame work of Total Quality Management: the University of Jordan as a model, International Business Research , 14(12), 1-14 .
- 3- Alexande , Alamo ,Carlos ,Antonio (2018) , organizational sustainability practices : A study of the firms listed by the corporate sustainability Index , sustainability Journal , vol.10, No . 226, Pp.1-10 .
- 4- Biniati, Marin B. (2011) Bringing The Honey out of people: How Managing Envy Helps the Organization's Innovation Process, AMBPP, 160A, Academy

of Management Annual Meeting proceeding in the property of the Academy of Management.

- 5- Canh Thi Nguyen , Liem Thanh ruyen Nguyen and Nhu Quynh Nguyen (2022) ,Corporate Social responsibility and Financial Performance: The Case in Vietnam, Cogent Economic & finance, vol(10), No (1), pp1-18.
- 6- Chaudhary, Manoj Kumar, S. Chaudhary, Ragjesh Kumar. (2023) Green human resource management for organizational sustainability: lessons from insurance companies in emerging markets, Journal of Emerging Management Studies, Volume (1) Issue (1), pp.1-19 .
- 7- Emamisaleh ,k., & Taimouri , A.(2021) sustainable supply chain management drivers and outcomes an emphasis on strategic sustainability orientation in food industries ,independent Journal of management & production 12(1) , 282-309.
- 8- Fa tourehchi and D., & Zarghami of. (2020) Social sustainability assessment Framework for managing sustainable construction in residential buildings Journal of building engineering .
- 9- Flurez –Jimenez, M.p , Lieol ,A, Ruiz –Palomino ,& Manoz villami Zar, A. f. (2024) Corporate Sustainability, Organizational Resilience and Corporate Purpose: A Relevant Aspect of the Academic Traditions Connecting Them. Relevant to Managerial Science, Volume (18), Issue (6).
- 10- Gerlovina , z. (2011) Eureka! Unraveling the Mystery Behind Creativity Pp: 57 .
- 11- Hald, K.S., Cordon, Car & Vollmann, T. E. (2009) Towards an understanding of attraction in buyer-supplier relationships, Industrial Marketing Management 32(8)960-970.
- 12- Helm, S. (2011), "Employees. awareness of thier impact on Corporate reputations" Journal of Business Research, Vol. 64, No. 7, Pp. 657-663.
- 13- Hossein Mohamad pour Zarandi, Alireza Amirkabiri and Hamidre za Kojouri, (2017) Determining the relationship between organizational reputation and citizens behavioral intention Case, Bank shahr customers, Urban Economics and management Vol(5), No (4), pp105-118.

- 14- Jeronen E. (2020) - Economic Sustainability. In: Idowus., Schmid peter R, Capaldi N., Z14 L., Del Baldo M., Abreu R. (eds.) Encyclopedia of sustainable Management springer & Cham .
- 15- Leven-marcon, A.Y (2013),organizationa sustainability and volunteer engagement
- 16- Masocha R. (2019) Isomorphism and Sustainable Development Practices of small Businesses in Limpopo province, South Africa (Doctoral dissertation, University of Limpopo).
- 17- Max McKeowng (2012) The strategy Bock, 1st edition, Maverich & Strong Limited, Bb (105-106) .
- 18- Nogueria, Elisabete, Gomes, Sofia & Lopes (2004) - The Contribution of The Labour Practices to Organizational Performance: The Mediating Role of Social Sustainability Business Ethics, The Environmental & Responsibility Wiley Online Library, DOI: 10.1111beer12682 .
- 19- Olaleye , Banji,R. Babatunde ,Bayode., Lekunze ,Joseph N ,& Tella ,Adeniran R ,(2024) , Attaining organizational sustainability through competitive Intelligence : The Roles of organizational learning and Resilience Journal of Intelligence studies in Business , vol (13) ,No (3) ,Pp39-54 .
- 20- Rahardjo,H., Idrus ,M.s., Hadiwijojo ,D.,& Aisjah, S.(2013) , factors that determines the success of corporate sustainability management, journal of management Research, 5(2) ,1.
- 21- Wiedmann, K.P., & Buxel, Ha (2005) "Corporate Reputation Reviews: reputation management in Germany - Results of an empirical study," Corporate Reputation Review, Vol. 8, No. pp. 145-163 .
- 22- Zawawi, N.F.M., & Abd Wahab, 5. (2019), organizational sustainability and definition? Journal of Strategy and Management.

Organizational Reputation and its Impact on Organizational Sustainability / An Analytical Study in the Emergency Department / Al-Yarmouk Hospital

¹ Eman Hussein Fadli
eman.hussein@moheer.edu.iq

² Zainab Kamel Kazem
Zainab.kamel@moheer.edu.iq

³ Abbas Mohammed Hussein
abbas.mohammedh@nahrainuniv.edu.iq

Abstract: This research aims to clarify the role of organizational reputation in achieving organizational sustainability. To fulfill the research objectives, hypotheses were formulated to explain the relationship between the studied variables. The study examined organizational sustainability as an independent variable, in addition to three dimensions representing the responsive (dependent) variable for achieving organizational sustainability: (innovation, social responsibility, and finally, quality service). The research utilized a questionnaire as the source for data collection, which was distributed to (employees of the Emergency Department / Al-Yarmouk Teaching Hospital). A total of (99) questionnaires were retrieved out of (110), comprising (21) items. Data were collected, analyzed, and the hypotheses were tested using statistical methods via (SPSS V23). The results were computed through several statistical measures, including the "coefficient of variation, arithmetic mean, response intensity, Spearman's correlation coefficient, and finally, standard deviation. "The findings demonstrated a strong positive correlation, with a correlation coefficient of (0.996) and a coefficient of determination of (0.982). Among the most prominent conclusions were (weak social responsibility, limited innovation, and a lack of homogeneity in organizational perception). The most important practical recommendations include (adopting a clear strategy, launching sustainable community programs, and establishing an incentive system to encourage the submission of ideas).

Keywords: Organizational Sustainability, Organizational Reputation, innovation, social responsibility, quality service.

¹ Lecturer Iman Hussein: Government Program Department – Ministry of Higher Education and Scientific Research – Baghdad, Iraq.

² Lecturer Zainab Kamel: Government Program Department – Ministry of Higher Education and Scientific Research – Baghdad, Iraq.

³ Assistant Professor Dr. Abbas Mohammed: College of Business Economics – Al-Nahrain University